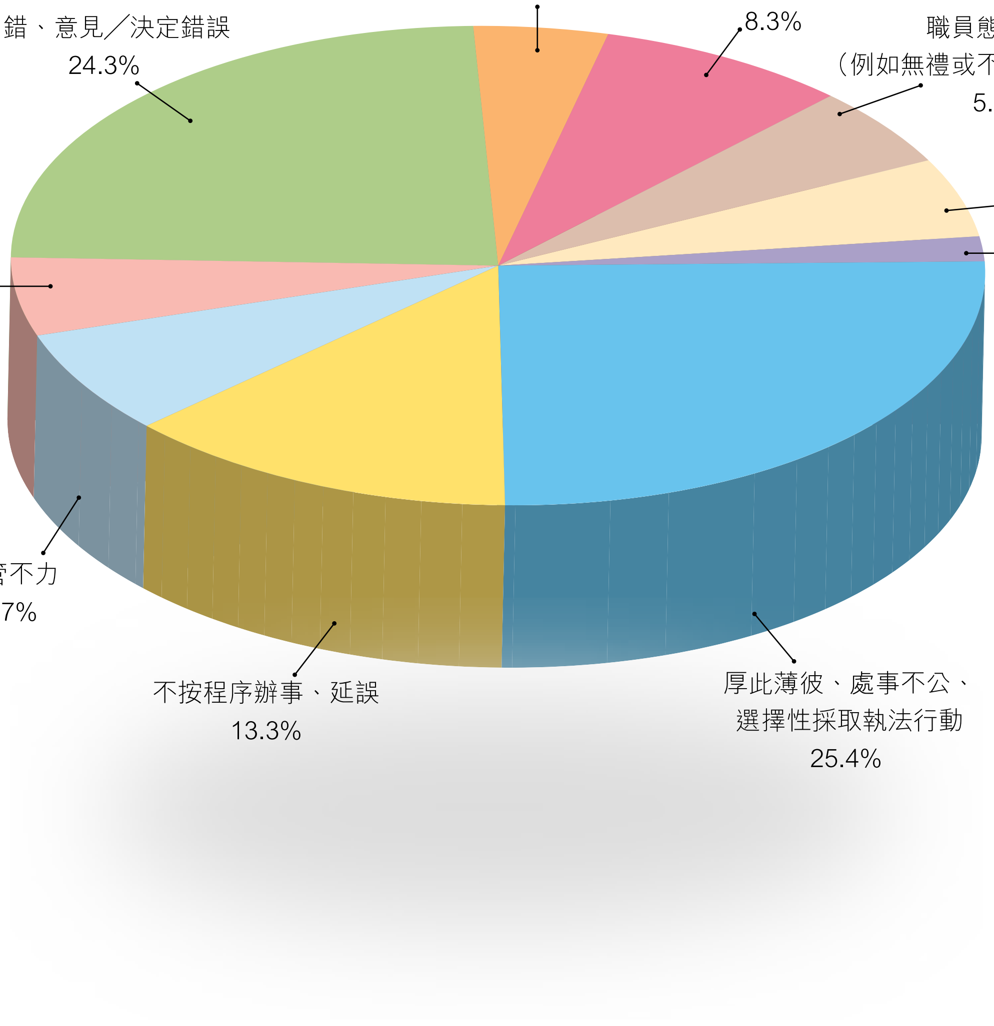
表 5

投訴個案的性質


濫用職權
4.4%
辦事疏忽、
有缺失遺漏的情況
8.3%
職員態度欠佳
（例如無禮或不樂意提供協助）
5.2%
出錯、意見／決定錯誤
24.3%
程序不妥
5.4%
沒有就投訴
作出回應
5.3%
其他
（例如沒有諮詢、
一般的批評、意見）
1.7%
監管不力
6.7%
不按程序辦事、延誤
13.3%
厚此薄彼、處事不公、
選擇性採取執法行動
25.4%